

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

KATA PENGANTARError! Bookmark not defined.

DAFTAR ISI1

DAFTAR TABEL4

DAFTAR GAMBAR.....6

BAB I PENDAHULUANError! Bookmark not defined.

A. Latar Belakang Masalah**Error! Bookmark not defined.**

B. Identifikasi Masalah**Error! Bookmark not defined.**

C. Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

D. Tujuan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

E. Manfaat Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

F. Kerangka Pemikiran**Error! Bookmark not defined.**

G. Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

BAB II TINJAUAN PUSTAKAError! Bookmark not defined.

A. Manajemen.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Pengertian Manajemen Pemasaran.....**Error! Bookmark not defined.**

C. Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

1. Definisi Kualitas**Error! Bookmark not defined.**

2. Kualitas pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

3. Kualitas pelayanan dalam perspektif islam**Error! Bookmark not defined.**

4. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**

5. Prinsip Kualitas Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**

6.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
7.	Faktor- Faktor Penyebab Kualitas layanan Buruk.....	Error! Bookmark not defined.
8.	Pengukuran Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
D.	Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Kepuasan Pelanggan menurut Perspektif Islam.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Dimensi kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.	Tipe-tipe kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
5.	Model kepuasan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
6.	Metode Pengukuran kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
7.	Pengukuran Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
8.	Strategi Memuaskan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Metodologi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Sampel	Error! Bookmark not defined.
C.	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Independen Variable (X).....	Error! Bookmark not defined.
2.	Dependen Variable (Y)	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Survey pendahuluan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.	Kuesioner atau Angket.....	Error! Bookmark not defined.

4. Studi Pustaka	Error! Bookmark not defined.
F. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
6. Tempat dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah PT. Prudential Life Assurance ...	Error! Bookmark not defined.
B. Data Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Pengolahan Data Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pertumbuhan PDB Per Sektor 2016-2017	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 10 Besar Asuransi Berdasarkan Aset 2014-2015 (dalam Milyar)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 3 Jumlah Pemegang Polis Prudential Indonesia 2011-2015	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 4 Jumlah Keluhan Pemegang Polis Beserta Alasannya 2011-2015	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 5 Daftar Pertanyaan Survey Awal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	76
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian Tahun 2018	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Data Responden	99
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	99
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	100
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	102
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	103
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	104
Tabel 4. 7 Pernyataan 1	106
Tabel 4. 8 Pernyataan 2	107
Tabel 4. 9 Pernyataan 3	107
Tabel 4. 10 Pernyataan 4	108
Tabel 4. 11 Pernyataan 5	109
Tabel 4. 12 Pernyataan 6	110
Tabel 4. 13 Pernyataan 7	110
Tabel 4. 14 Pernyataan 8	111
Tabel 4. 15 Pernyataan 9	112
Tabel 4. 16 Pernyataan 10	112
Tabel 4. 17 Pernyataan 11	113
Tabel 4. 18 Pernyataan 12	114

Tabel 4. 19 Pernyataan 13	115
Tabel 4. 20 Pernyataan 14	115
Tabel 4. 21 Pernyataan 15	116
Tabel 4. 22 Pernyataan 16	117
Tabel 4. 23 Pernyataan 17	118
Tabel 4. 24 Pernyataan 18	118
Tabel 4. 25 Pernyataan 19	119
Tabel 4. 26 Pernyataan 20	120
Tabel 4. 27 Pernyataan 21	120
Tabel 4. 28 Pernyataan 22	121
Tabel 4. 29 Pernyataan 23	122
Tabel 4. 30 Pernyataan 24	122
Tabel 4. 31 Pernyataan 25	123
Tabel 4. 32 Pernyataan 26	124
Tabel 4. 33 Hasil Pengujian Validasi Instrumen Emphaty (x_1).....	125
Tabel 4. 34 Hasil Pengujian Validasi Instrumen Responsiviness (x_2).....	125
Tabel 4. 35 Hasil Pengujian Validasi Instrumen Assurance (x_3).....	126
Tabel 4. 36 Hasil Pengujian Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	126
Tabel 4. 37 Hasil Pengujian Reliabilitas Emphaty (x_1).....	128
Tabel 4. 38 Hasil Pengujian Reliabilitas Responsiviness (x_2).....	128
Tabel 4. 39 Hasil Pengujian Reliabilitas Assurance (x_3)	129
Tabel 4. 40 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	129
Tabel 4. 41 Analisis Regresi Linear Berganda	131
Tabel 4. 42 Output Uji-t	133
Tabel 4. 43 Analisis Hasil Uji-F	134
Tabel 4. 44 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	139
Tabel 4. 45 Analisis Koefisien Korelasi.....	140
Tabel 4. 46 Koefisien Determinasi	143

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Grafik Petumbuhan Asuransi Di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Tingkat Pertumbuhan Perasuransian 2014-2017 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Perkembangan Industri Peransuransian 2012-2014 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Grafik Evaluasi Keluhan Pemegang Polis 2011-2015 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 5 Kerangka Pemikiran Teoritis **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI [98](#)
- Gambar 4. 2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin [100](#)
- Gambar 4. 3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia [101](#)
- Gambar 4. 4 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Status [102](#)
- Gambar 4. 5 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan [104](#)
- Gambar 4. 6 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan [105](#)
- Gambar 4. 7 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-t) [134](#)
- Gambar 4. 8 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-t) [138](#)
- Gambar 4. 9 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-t) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji-F) **Error! Bookmark not defined.**